



## 智慧化运行高效处理群众诉求 精准数据分析助力疫情防控

# 丰台首家12345数据实时分析平台上线

□本报记者 余翠平

近日，丰台区内首家12345数据实时分析系统平台在太平桥街道上线。打开太平桥街道OA网上办公系统，进入“群众诉求”专栏，记者看到，平台下设实时数据分析、工单效能监管和报表数据统计三个模块，实时动态地显示着每日诉求明细、每周诉求变化曲线图、归属社区诉求汇总和包片领导分属案件汇总排名，能够让街道“接诉即办”工作人员更加清晰、科学掌握12345市民热线办理情况，让城市治理更加智慧。

### “诉求办理”实现智慧化运行

“您好，我家里停水了！现在用水非常不便，疫情期间更是麻烦。希望尽快帮忙处理一下。”近日，家住太中里社区的李女士拨通12345热线反映诉求。面对

居民吃水难题，市民诉求处置中心接线员立即把工单导入到平台内，转派给相应社区，社区工作人员立即联系物业公司，详细了解停水问题，并紧急协调联系工人抢修恢复供水。从提交诉求到解决问题共用时3小时，每一步操作流程、处理过程和回访时间等信息实时显示在平台上，做到了案件办理流程、时间、结果精准可控。

“以往对市、区分派至街道的案件，中心都是通过工作人员手动汇总在EXCEL表内备份保存，并通过街道OA邮箱的方式分派给各承办部门和社区，承办部门和社区也同样通过OA邮箱给中心回复案件处理结果。这种工作方式比较繁琐，日积月累的案件数量较大，不方便日后的分类查询，而且容易发生漏件。”据市民诉求处置中心主任张英志

介绍，随着“接诉即办”工作的深入推进，市民诉求案件也越来越多，2019年底，太平桥街道市民诉求处置中心联合第三方公司研发该平台，实现了热线案件数据实时、全面、准确分析，通过总结归纳案件高频区域和热点问题，为领导科学决策提供了重要参考。平台建立初期，中心通过整合数据、研发内容，结合日常处理案件出现的情况，逐步完善各项功能。

目前，平台具备对所有案件工单的导入、保存、分类、分析、导出、自动生成台账等功能。工作人员通过平台对工单进行选择分类，分配给相关部门，由相关部门对工单进行处理，并将处理结果通过平台的回复功能反馈给中心，中心确认后回访和满意度测评等工作，实现了案件收集、分类、分派、回复、

回访的闭环处理流程。

### “数据分析”让疫情防控更精准

新冠肺炎疫情发生后，平台通过大数据发现，截至目前，街道共受理12345热线交办的诉求案件中，疫情相关案占比近7成。为此，平台有针对性地对疫情案件进行了分类分析，将案件划分为物业管理类、卫生安全类、疾病防控类、市场环境秩序类等几大类。同时，又利用大数据进行进一步细分，发现社区封闭管理、防控措施、入境抵京人员、密切接触者、复工复产、群众聚集性活动等方面是居民诉求反映最为集中的共性问题。

“我们楼的电梯每天消毒吗？”“小区的垃圾桶装满了，需要及时清理。”“小区的停车

证怎么办理？”街道通过平台大数据分析，发现物业类问题群众反映尤为突出。为此，平台将问题反馈给街道负责此项工作的分管领导，统筹协调社区、物业三方联合，主动“向前一步”研究防控措施，第一时间将各社区物业人员纳入到了街道整体联防联控工作小组，保证居民诉求精准对接，实现快速高效处置。“通过平台对所有分派案件的大数据分析功能，我们能够及时掌握疫情期间群众的主要诉求及防控短板，帮助我们进一步做细、做实防控工作。”张英志说。

据了解，下一步，太平桥街道还将研究在平台上增加删件、挂账等功能，从而进一步细化诉求工单分类，更好地服务好“接诉即办”工作，为百姓提供更加高效优质的服务。

## 复工复产“联盟” 暖心服务商户

为确保辖区内复工复产商户防疫措施落实到位，由东城区安定门街道城管执法队、工商、食药、安监等相关部门组成的“安全联盟”定期对辖区内复工复产商户进行联合检查。在检查过程中，严格执行25项检查表的内容，在确保把关安全的同时做好风险评估。

本报记者 边磊 通讯员 李翊朝 摄影报道



## 解决社区老人“头”等大事

### 养老驿站站长化身“胡同Tony”

□本报记者 边磊 通讯员 刘宁

疫情开始后，熟悉的“Tony老师”不是放了长假，就是每日只提供“限量版”服务，年轻人尚且对自己越来越长的头发犯了难，居家不怎么出门的老人更是不得不“一忍再忍”。

近日，在东城区前门街道草厂社区，来了这样一位“胡同Tony”，专门解决叔叔阿姨的“头”等大事。

中午刚过，草厂社区胡同口就热闹起来，几个叔叔阿姨正在测量体温，“测完体温您登记一下，咱们疫情还没过去，您一定按位子坐下等候啊。”几位社工忙活边招呼着测完体温的叔叔阿姨。“我都俩月没理发了，再不理就能梳小辫儿了”，“是啊，我常去的那个理发店还没开门，孩子都不住我这儿，我自己哆哆嗦嗦，根本没法拾掇我这头发”。两位落座等候的叔叔忍不住交流起来。下午2:00，经过测温、登记、消毒等一系列流程，“胡同Tony”准时上岗，开始为叔叔阿姨们进行理发服务。

目前，草厂社区党委联合地区诚和敬老院开展“草厂一家亲”免费理发活动，每周固定一天开展。由于在特殊时期，活动地点选在了社区所在的胡同口，服务对象以困难、高龄、空巢、独居、行动不便的老年居民为主。为减少人员聚集，活动通过微信群接

龙的方式进行线上报名，考虑到年龄偏大的居民使用手机有困难，也接受电话和现场报名。每日限定名额，报上名的居民分时段到社区享受免费理发服务。

草厂社区党委书记朱耿亭介绍说：“对于辖区的老年居民来说，疫情期间如何理发是现实存在的问题。之前，社区每个月都有‘草厂一家亲’志愿服务活动，服务日会为社区居民提供理发、磨刀、擦鞋、保洁等免费服务，但由于疫情影响，很多活动都暂时不能开展了，我们就想除了做好疫情防控以外，还是要为居民解决日常生活中遇到的实际问题。联系辖区养老驿站后，刘站长也很配合，这几天我们就把免费理发的活动搞了起来。”

朱耿亭口中的刘站长，正是辖区养老驿站的刘宝三站长，“社区找到我说想为居民提供免费理发服务，我觉得是个好事儿，由于美发店很多都还没开门，之前来给居民免费理发的几个专业理发师也没返京，只好我亲自上阵，这应该是临‘危’受命了。”针对目前特殊时期刘宝三也想得很周全，除了剪子、梳子、电推子等理发必备物品外，还准备了酒精、消毒纸巾等，“我尽量根据叔叔阿姨们的要求去剪，大家也很包容，都还挺满意的。”刘宝三笑着说。

## 轨道公司开展“一企一村”线上帮扶

本报讯（记者 白莹）记者近日了解到，北京轨道公司在疫情防控阻击战中，持续开展“一企一村”精准帮扶工作，确保各项任务如期完成，坚决打赢脱贫攻坚收官战。

疫情防控期间，轨道公司采

用“线上”的方式开展精准帮扶工作，继续做好帮扶居庸关村收购鸡蛋等各项工作。公司建立了疫情帮扶工作群，将接收单、发票等相关材料，通过照片、邮寄等方式进行，减少人员接触。居庸关村委会党员干部冲在前面，

充当一线收购员，从低收入户接收蛋品并统一运到居庸关村委会，组织人员集中称重装箱，分批送货。截至目前，通过轨道公司职工爱心购买、各职工食堂采购等方式销售鸡蛋5748斤，共售卖86220元。

## 境外返京人员志愿助力社区疫情防控

□本报记者 唐诗

“感谢社区工作人员在抗击疫情期间的辛苦付出，感谢你们在我和爱人观察期间给予的支持，有了你们的鼓励我们才能顺利度过。”近日，两位居民拿着锦旗走进石景山区下庄社区居委会。

丁晓玲是下庄社区的居民。日前，丁晓玲和丈夫从境外返京，按照对境外返京人员隔离的政策要求，在社区民警、社区医生以及社区工作人员三方实地考察评估下，丁晓玲和丈夫可以进行居家观察。

在外防输入、内防反弹的疫情防控关键时期，小区内境外

返京人员的消息不胫而走，引起了社区居民的恐慌和不安，社区居委会的电话响个不停，微信群的反对声瞬间刷屏。“您放心，居民的工作我们来做，您保证做好居家观察就行。”下庄社区书记陈雅文多番沟通，不断安抚丁晓玲的情绪，同时为切实做好居民的解释工作，社区还召开了一场特别的“圆桌会议”，街道领导、社区民警、社区医生、社区工作人员以及社区居民代表围坐一圈，就返京人员的情况进行详细沟通，让到场的居民充分表达自己的想法，进一步了解北京的相关政策要求以及观察人员的实

时身体情况，也逐渐认可、配合社区工作。

现在，社区疫情防控的阵地上多了一个熟悉的身影，走近一看，拿着消毒水清洁小区公共环境的正是丁晓玲。“非常感谢观察期间社区工作人员的关照，也感谢周围居民的理解和配合，如今观察期已过，我也想为社区的疫情防控贡献一份力量。”丁晓玲说着，微微眯起的眼睛里充满了感动，“我感受到了别人的温暖，也想把这份温情传递给别人”。丁晓玲用她的实际行动回馈社区，助力社区疫情防控。

(上接第1版)

在安全性能方面，由于电子劳动合同采用了实名认证、人脸识别、非对称加密技术、CA证书、第三方取时技术等科技手段，可以有效避免作弊，及时发现对电子签名、电文内容的任何改动。

目前，市人力资源和社会保障局正在开展调研，深入了解企业自建电子劳动合

同签署系统和人力资源服务机构建立的第三方管理平台的运行情况，积极推动电子劳动合同在政务服务事项中的应用。相关负责人表示，“理想的状态是，电子劳动合同统一上传至一个平台，在审核相关材料时，各部门可以通过信息互通的方式获取数据，既提高了效率，也省去了办事人员往返奔波之苦。”